



BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NỘI BỘ

1. Báo cáo số: 02/2020 (Ngày 31/07/2020)

2. Đoàn chuyên gia đánh giá gồm những Ông/Bà:

1. Nguyễn Văn Dân (Phó Trưởng Đoàn)
2. Ngô Quốc Việt

3. Thời gian đánh giá: Từ ngày 22/07/2020 và ngày 28/07/2020

4. Đơn vị được đánh giá: P. CTCTHSSV; P. TCNS; P. KHVT; K. CNTĐ; K. TCKT; K.CNTT.

5. Phạm vi đánh giá: Từ ngày 01/09/2019 đến 30/07/2020.

6. Hoạt động được đánh giá:

- Sự phù hợp và kết quả thực hiện mục tiêu chất lượng của đơn vị, của trường;
- Sự phù hợp và kết quả vận hành các quy trình, công cụ bảo đảm chất lượng thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị đánh giá và quy trình, công cụ bảo đảm chất lượng liên quan đã được ban hành;
- Hồ sơ liên quan đến hoạt động khắc phục của đơn vị được đánh giá lần trước trong năm 2019 và lần đánh giá nội bộ 03/2020;
- Các tài liệu, các hồ sơ phải sẵn có, dễ dàng sử dụng, có thể là bản cứng (giấy) hoặc bản mềm (file trên máy tính).

7. Tài liệu liên quan:

- Thông báo số 198/TB-CNTĐ-TT về việc kiểm tra, đánh giá hoạt động các đơn vị Năm học 2019-2020;
- Bảng báo cáo số 35/BC-CNTĐ-TT kết quả tự kiểm tra nội bộ hoạt động các đơn vị Năm học 2019-2020;
- Bảng ghi nhận đánh giá của đánh giá viên;
- Bảng tổng hợp đánh giá từng đơn vị;

Báo cáo kết quả đánh giá:

8. Những điểm phù hợp:

- a. Chuẩn bị đầy đủ hồ sơ liên quan công tác đánh giá nội bộ.
- b. Vận hành đúng các qui trình đã ban hành;
- c. Mục tiêu chất lượng của các đơn vị được bảo đảm thực hiện theo đúng kế hoạch và kiểm soát tốt việc thực hiện.
- d. Hầu như hoàn thành việc khắc phục cho lần đánh giá trước.

9. Những điểm không phù hợp:

- a. Phòng Công tác chính trị Học sinh – Sinh viên không dùng biểu mẫu SV-BM1-QT9 mà dùng sổ ghi nhận trong qui trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại khách hàng (SV-QT9) và chưa thực hiện theo các bước trong qui trình đã viết.
- b. Khoa Công nghệ thông tin khi kiểm tra nhật ký giảng dạy lớp HP 19111DCC10019158 của Cô Mai Kỳ Tuyên có trường hợp sinh viên Nguyễn Gia Bảo nghỉ học (29/75 tiết) nhưng không cấm thi theo đúng qui định.
- c. Văn bản xây dựng Định mức chi tối thiểu cho SV, Nghề CNTT của Khoa CNTT Chưa đảm bảo đầy đủ các nội dung trong thông tư số 25.
- d. Phòng Kế hoạch vật tư không vận hành và thực hiện theo Qui trình đánh giá nhà cung cấp (VT-QT4) và không sẵn sàng minh chứng khi kiểm tra về đánh giá kết quả thực hiện khắc phục và cải tiến liên quan đến Kế hoạch bảo trì bảo dưỡng Khoa Du lịch đã được xem xét trong lần đánh giá trước.
- e. Các Qui định của P. KHVT: Quy định quản lý sử dụng phòng lý thuyết, xưởng thực hành; Quy định bảo trì, bảo dưỡng thiết bị tại xưởng thực hành; Quy định bảo trì, bảo dưỡng cơ sở hạ tầng: Nội dung đơn sơ, chưa xác định được đối tượng, thời gian, cách thức thực hiện.
- f. Việc cập nhật Qui trình quản lý xưởng thực hành và Quy trình sửa chữa, bảo trì, bảo dưỡng thiết bị (phiên bản mới, chuẩn bị phê duyệt): Chưa thể hiện đầy đủ các hoạt động liên quan; Biểu mẫu không đầy đủ; Chưa thể hiện các hướng dẫn, các yêu cầu mà Khoa phải làm trong các bước hoạt động của qui trình.

10. Đề xuất biện pháp khắc phục/cải tiến các hoạt động:

- a. Đề nghị Phòng Công tác chính trị Học Sinh – Sinh Viên:
 - Cập nhật lại và thực hiện đúng theo Qui trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại

khách hàng (SV-QT9): Xem lại các biểu mẫu cho phù hợp và xem xét việc thống kê giải quyết khiếu nại của khách hàng nhằm thể hiện tỉ lệ giải quyết các vụ việc trong các báo cáo định kỳ.

- Cập nhật, bổ sung hoạt động phân tích số liệu kết quả rèn luyện để có những giải pháp cải tiến phù hợp trong qui trình Đánh giá kết quả rèn luyện HSSV.
- b. Đề nghị Khoa Công nghệ thông tin phải rà soát thường xuyên việc kiểm tra nhật ký giảng dạy và việc GV cấm thi theo đúng qui định.
- c. Đề nghị Khoa Công nghệ thông tin điều chỉnh Văn bản Xây dựng định mức chi tối thiểu cho sinh viên, Nghề CNTT cần thể hiện chi tiết về thiết bị (Phần 1), xem lại cách tính (Phần 2) và cần đảm bảo đầy đủ các nội dung trong thông tư số 25.
- d. Đề nghị Phòng Kế hoạch vật tư vận hành và thực hiện đúng qui trình Đánh giá nhà cung cấp (VT-QT4) trong mua sắm nhỏ nhằm làm hồ sơ minh chứng cho hoạt động này từ tháng 08/2020 và bổ sung các hồ sơ liên quan đến chọn nhà cung cấp nhỏ theo đúng yêu cầu của qui trình đánh giá nhà cung cấp (VT-QT4) và Kế hoạch bảo trì bảo dưỡng Khoa Du lịch trước ngày 10/08/2020.
- e. Đề nghị Phòng kế hoạch vật tư cần điều chỉnh, bổ sung cho các qui định: Quy định quản lý sử dụng phòng lý thuyết, xưởng thực hành; Quy định bảo trì, bảo dưỡng thiết bị tại xưởng thực hành; Quy định bảo trì, bảo dưỡng cơ sở hạ tầng để các quy định này có thể triển khai được.
- f. Đề nghị Phòng Kế hoạch vật tư cần điều chỉnh 2 qui trình Quản lý xưởng thực hành và Quy trình sửa chữa, bảo trì, bảo dưỡng thiết bị (phiên bản mới, chuẩn bị phê duyệt) đúng theo khuyến nghị của đánh giá viên.
- g. Đề nghị các đơn vị được đánh giá:
 - Rà soát, cập nhật lại các bước trong các qui trình để phù hợp với hoạt động thực tế.
 - Cần tuân thủ và vận hành đúng các bước của qui trình đã được ban hành.
 - Các qui trình yêu cầu cập nhật sẽ hoàn tất trước ngày 01/09/2020 và được áp dụng ngay trong năm học 2020-2021.

Trưởng Phòng Đảm bảo chất lượng


Nguyễn Văn Dân